



1. Propósito

Definir los lineamientos para garantizar la protección de los datos personales o de cualquier otro tipo de información que sea utilizada o repose en las bases de datos y archivos de CENTRO DE SERVICIO ANDINO S.A.S. garantizando el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se hubiera recogido sobre ellas en bases de datos o archivos en concordancia con la normatividad vigente al respecto.

2. Alcance

Esta política será aplicable a todos los datos personales registrados en bases de datos que sean objeto de tratamiento por el responsable del tratamiento.

3. Definiciones:

Definiciones establecidas en el artículo tercero de la LEPD y el artículo tercero del Decreto 1377 de 2013:

- Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- Cookies: Una cookie es un pequeño archivo de texto que se introduce en el ordenador la primera vez que se visita una página web, en cada ordenador hay una carpeta destinada a guardar todas las cookies que se van introduciendo.
- Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- Dato público: Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- Encargado del tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.



- Datos sensibles: Se entiende por datos sensible aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
- Hosting: Es un servicio al que puedes asociar tu dominio. Si tienes un dominio, lo más probable es que lo quieras para tener una página web, o para tener cuentas de correo bajo tu propio dominio.
- Responsable del tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.
- Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

4. Generalidades

La política de tratamiento de la información se desarrolla en cumplimiento de los artículos 15 y 20 de la Constitución Política; de los artículos 17 literal k) y 18 literal f) de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la Protección de Datos Personales (LEPD); y del artículo 13 del Decreto 1377 de 2013, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley anterior.



4.1. Autorización de la política de tratamiento

De acuerdo con el artículo 9 de la LEPD, para el tratamiento de datos personales se requiere la autorización previa e informada del Titular. Mediante la aceptación de la presente política, todo Titular que facilite información relativa a sus datos personales está consintiendo el tratamiento de sus datos por parte de CENTRO DE SERVICIO ANDINO S.A.S.. en los términos y condiciones recogidos en la misma.

No será necesaria la autorización del Titular cuando se trate de:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.

5. Responsabilidades

El responsable del tratamiento de las bases de datos objeto de esta política es CENTRO DE SERVICIO ANDINO S.A.S., cuyos datos de contacto son los siguientes:

- a. Dirección: Carrera 70B #109-36, Barrio Morato, Bogotá DC - Colombia
- b. Correo electrónico: info@servicioandino.com
- c. Teléfono: (571) 5334313

6. Política para el tratamiento de la información

Para el cumplimiento estricto de la Política, en CENTRO DE SERVICIO ANDINO S.A.S., nos comprometemos a:

6.1. Tratamiento y finalidades de las bases de datos

CENTRO DE SERVICIO ANDINO S.A.S. en el desarrollo de su objeto social y sus relaciones con terceros, entiéndase por estos clientes, empleados, proveedores, acreedores, accionistas, aliados estratégicos, filiales, subordinadas, entre otros; recopila constantemente datos personales los cuales son recolectados, almacenados, organizados, usados, circulados, transmitidos, transferidos, actualizados, rectificadas, suprimidos, eliminados y en general gestionados de acuerdo y en proporción a las finalidades que tenga cada tratamiento.

En relación con lo anterior, CENTRO DE SERVICIO ANDINO S.A.S., podrá en general ejecutar las siguientes acciones:

- Recabar o recolectar los datos personales e incorporarlos y almacenarlos en nuestras bases de datos.



- Ordenar, catalogar, clasificar, dividir o separar la información suministrada.
- Utilizar los datos suministrados en campañas de comunicación, divulgación y promoción u oferta de productos, actividades o servicios desarrollados como parte de estrategias internas de la compañía.
- Informar sobre lanzamientos y/o eventos de las diferentes marcas y productos.
- Ofrecer todo tipo de servicios comerciales: promociones, novedades y/o campañas de comunicación, divulgación, publicidad y marketing.
- Comunicar sobre actividades o servicios desarrollados como parte de estrategias internas de la compañía, y para fines administrativos internos o comerciales tales como: investigación de mercados, análisis estadísticos, realización de encuestas sobre satisfacción y ofrecimiento o reconocimiento de beneficios propios de nuestro programa de fidelización.
- Conservar registros históricos de la compañía y mantener contacto con los proveedores de bienes o servicios.
- Gestionar trámites como solicitudes, quejas y/o reclamos
- Utilizarlos para fines administrativos internos o comerciales tales como: estudios de crédito, elaboración y presentación de cotizaciones, referencias comerciales de experiencia, investigación de mercados, análisis estadísticos, realización de encuestas sobre satisfacción, ofrecimiento o reconocimiento de beneficios propios de nuestro programa de lealtad y servicio postventa.
- Conservar registros históricos de la compañía y mantener contacto con los titulares del dato.
- Verificar, comprobar o validar los datos suministrados.
- Estudiar y analizar la información entregada para el seguimiento y mejoramiento de los productos, el servicio y la atención.
- Entregar la información recolectada a terceros con los que la compañía contrate el almacenamiento y administración de los datos personales, bajo los estándares de seguridad y confidencialidad a los cuales estamos obligados.
- Transferir los datos personales a cualquier país o servidor en otro país, siempre que estos proporcionen niveles adecuados de protección de datos.
- Comunicar y permitir el acceso a los datos personales suministrados a terceros proveedores de servicios de apoyo general y a las personas naturales o jurídicas accionistas de CENTRO DE SERVICIO ANDINO S.A.S..
- Vinculación como contratista o proveedor.
- Control y prevención del fraude.
- Control y prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo.
- Celebración, ejecución y gestión de las propuestas de negocios y contratos objeto de los servicios prestados.



- Reportes a centrales de riesgo por incumplimiento de las obligaciones financieras derivadas de la relación comercial.
- Y en general, para relacionamiento, comunicación, registro, acreditación, consolidación, organización, actualización, aseguramiento, procesamiento, investigación, capacitación, autorización, reporte, estadística, planeación, mejora, análisis, tramitación, auditaje, defensa jurídica, y gestión de las actuaciones, informaciones.

En virtud de lo anterior, al aceptar esta Política, los terceros en su calidad de titulares de los datos personales autorizan a CENTRO DE SERVICIO ANDINO S.A.S. sin que ello de lugar al pago de contraprestación alguna, para que los utilice de forma parcial o total, incluyendo la recolección, almacenamiento, uso, procesamiento, divulgación, transmisión o transferencia de los datos suministrados, para la ejecución de las finalidades descritas anteriormente. Por su parte quienes suministren a CENTRO DE SERVICIO ANDINO S.A.S., datos personales de sus beneficiarios, dependientes, empleados, directivos o accionistas declaran que cuentan con la autorización previa por parte de aquellos para darles tal tratamiento.

CENTRO DE SERVICIO ANDINO S.A.S., podrá actuar como responsable o encargado del dato personal, dependiendo la finalidad para la cual se haya obtenido el mismo, por lo que se compromete a cumplir con las responsabilidades que para cada uno haya fijado la normatividad.

6.1.1. Datos de navegación

El sistema de navegación y el software necesario para el funcionamiento de esta página web recogen algunos datos personales, cuya transmisión se haya implícita en el uso los protocolos de comunicación de Internet.

Por su propia naturaleza, la información recogida podría permitir la identificación de usuarios a través de su asociación con datos de terceros, aunque no se obtenga para ese fin. En esta categoría de datos se encuentran, la dirección IP o el nombre de dominio del equipo utilizado por el usuario para acceder a la página web, la dirección URL, la fecha y hora y otros parámetros relativos al sistema operativo del usuario.

Estos datos se utilizan con la finalidad exclusiva de obtener información estadística anónima sobre el uso de la página web o controlar su correcto funcionamiento técnico, y se cancelan inmediatamente después de ser verificados.

6.2. Derechos de los Titulares

De acuerdo con el artículo 8 de la LEPD y a los artículos 21 y 22 del Decreto 1377 de 2013, los Titulares de los datos pueden ejercer una serie de derechos en relación al tratamiento de sus



datos personales. Estos derechos podrán ejercerse por las siguientes personas.

- Por el Titular, quién deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
- Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Por estipulación a favor de otro y para otro.

Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

Los derechos del Titular son los siguientes:

- Derecho de acceso o consulta: Se trata del derecho del Titular a ser informado por el responsable del tratamiento, previa solicitud, respecto al origen, uso y finalidad que les han dado a sus datos personales.
- Derechos de quejas y reclamos. La Ley distingue cuatro tipos de reclamos:
 - Reclamo de corrección: el derecho del Titular a que se actualicen, rectifiquen o modifiquen aquellos datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
 - Reclamo de supresión: el derecho del Titular a que se supriman los datos que resulten inadecuados, excesivos o que no respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
 - Reclamo de revocación: el derecho del Titular a dejar sin efecto la autorización previamente prestada para el tratamiento de sus datos personales.
 - Reclamo de infracción: el derecho del Titular a solicitar que se subsane el incumplimiento de la normativa en materia de Protección de Datos.
- Derecho a solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento: salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la LEPD.
- Derecho a presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones: el Titular o causahabiente solo podrá elevar esta queja una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento.

6.3. Atención a los Titulares de datos



El área de GESTIÓN DE CALIDAD será el encargado de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual el titular de los datos puede ejercer sus derechos. Teléfono: (57) 1 5334313
Correo electrónico: info@servicioandino.com

6.4. Derechos del titular

6.4.1. Derecho de acceso o consulta

Según el artículo 21 del Decreto 1377 de 2013, el Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales en dos casos:

- Al menos una vez cada mes calendario.
- Cada vez que existan modificaciones sustanciales de las políticas de tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, CENTRO DE SERVICIO ANDINO S.A.S., solamente podrá cobrar al Titular gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente. Para tal efecto, el responsable deberá demostrar a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando ésta así lo requiera, el soporte de dichos gastos.

El Titular de los datos puede ejercitar el derecho de acceso o consulta de sus datos mediante un escrito dirigido a CENTRO DE SERVICIO ANDINO S.A.S., enviado, mediante el siguiente correo electrónico a info@servicioandino.com indicando en el Asunto “Ejercicio del derecho de acceso o consulta”, o a través de correo postal remitido a la CARRERA 70B #109-36, Barrio Morato, - Bogotá DC. La solicitud deberá contener los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del Titular.
- Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía del Titular y, en su caso, de la persona que lo representa, así como del documento acreditativo de tal representación.
- Petición en que se concreta la solicitud de acceso o consulta.
- Dirección para notificaciones, fecha y firma del solicitante.
- Documentos acreditativos de la petición formulada, cuando corresponda.

El Titular podrá elegir una de las siguientes formas de consulta de la base de datos para recibir la información solicitada:

- Por escrito, con copia o fotocopia remitida por correo certificado o no.
- Correo electrónico.



Una vez recibida la solicitud, CENTRO DE SERVICIO ANDINO S.A.S., resolverá la petición de consulta en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. Estos plazos están fijados en el artículo 14 de la LEPD.

Una vez agotado el trámite de consulta, el Titular o causahabiente podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

6.4.2. Derechos de quejas y reclamos

El Titular de los datos puede ejercitar los derechos de reclamo sobre sus datos mediante un escrito dirigido a CENTRO DE SERVICIO ANDINO S.A.S., enviado, mediante correo electrónico a info@servicioandino.com indicando en el Asunto “Ejercicio del derecho de acceso o consulta”, o a través de correo postal remitido a la CARRERA 70B #109-36, Barrio Morato, - Bogotá DC. La solicitud deberá contener los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del Titular.
- Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía del Titular y, en su caso, de la persona que lo representa, así como del documento acreditativo de tal representación.
- Descripción de los hechos y petición en que se concreta la solicitud de corrección, supresión, revocación o infracción.
- Dirección para notificaciones, fecha y firma del solicitante.
- Documentos acreditativos de la petición formulada que se quieran hacer valer, cuando corresponda.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

CENTRO DE SERVICIO ANDINO S.A.S., resolverá la petición de consulta en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender al reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del



primer término.

Una vez agotado el trámite de reclamo, el Titular o causahabiente podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

6.4.3. Infracciones y sanciones

De acuerdo con el Capítulo 2 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos, la Superintendencia de Industria y Comercio puede imponer sanciones por el incumplimiento de la normativa sobre protección de datos al responsable del tratamiento o al encargado del tratamiento. Las posibles sanciones son:

- Multas de carácter personal e institucional hasta por el equivalente a dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción. Las multas podrán ser sucesivas mientras subsista el incumplimiento que las originó.
- Suspensión de las actividades relacionadas con el tratamiento hasta por un término de seis (6) meses. En el acto de suspensión se indicarán los correctivos que se deberán adoptar.
- Cierre temporal de las operaciones relacionadas con el tratamiento una vez transcurrido el término de suspensión sin que se hubieren adoptado los correctivos ordenados por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Cierre inmediato y definitivo de la operación que involucre el tratamiento de datos sensibles.

6.5. Medidas de seguridad

CENTRO DE SERVICIO ANDINO S.A.S., con el fin de cumplir con el principio de seguridad consagrado en el artículo 4 literal g) de la LEPD, ha implementado medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Por otra parte, CENTRO DE SERVICIO ANDINO S.A.S., mediante la suscripción de los correspondientes contratos de transmisión, ha requerido a los encargados del tratamiento con los que trabaje la implementación de las medidas de seguridad necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información en el tratamiento de los datos personales.

6.6. Transferencia de datos a terceros países



De acuerdo con el Título VIII de la LEPD, se prohíbe la transferencia de datos personales a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos. Se entiende que un país ofrece un nivel adecuado de protección de datos cuando cumpla con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la materia, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los que la presente ley exige a sus destinatarios. Esta prohibición no regirá cuando se trate de:

- Información respecto de la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia.
- Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública.
- Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable.
- Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad.
- Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el responsable del tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular.
- Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

En los casos no contemplados como excepción, corresponderá a la Superintendencia de Industria y Comercio proferir la declaración de conformidad relativa a la transferencia internacional de datos personales. El Superintendente está facultado para requerir información y adelantar las diligencias tendientes a establecer el cumplimiento de los presupuestos que requiere la viabilidad de la operación.

Las transmisiones internacionales de datos personales que se efectúen entre un responsable y un encargado para permitir que el encargado realice el tratamiento por cuenta del responsable, no requerirán ser informadas al Titular ni contar con su consentimiento, siempre que exista un contrato de transmisión de datos personales.

6.7. Vigencia

Las bases de datos responsabilidad de CENTRO DE SERVICIO ANDINO S.A.S., serán objeto de tratamiento durante el tiempo que sea razonable y necesario para la finalidad para la cual son recabados los datos. Una vez cumplida la finalidad o finalidades del tratamiento, y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, CENTRO DE SERVICIO ANDINO S.A.S., procederá a la supresión de los datos personales




POLÍTICA ESPECÍFICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES



en su posesión salvo que exista una obligación legal o contractual que requiera su conservación.
Por todo ello, dicha base de datos ha sido creada sin un periodo de vigencia definido.

La Política específica para el Tratamiento de Datos Personales rige a partir del momento en que sea aprobada y publicada por CENTRO DE SERVICIO ANDINO S.A.S.



SANDRA CHACÍN CASTELLANOS

Representante Legal